DOCUMENT RESUME

ED 386 533 CE 069 649

TITLE	Quality Assurance for Consumers of Private Training Programs. Findings and Recommendations from the Consultation on the Regulation and Support of Training Providers in New Brunswick = Assurance de la qualite pour les consommateurs de programmes de formation du secteur prive. Resultats et recommandations a la suite des consultations relativement a la reglementation et au soutien des fournisseurs de cours de formation au Nouveau-Brunswick.
INSTITUTION	New Brunswick Labour Force Development Board, Fredericton.
SPONS AGENCY	New Brunswick Dept. of Advanced Education and Labour, Fredericton.
PUB DATE	1 Feb 95
NOTE	73p.
PUB TYPE	Multilingual/Bilingual Materials (171) -- Reports - Research/Technical (143)
LANGUAGE	English; French
EDRS PRICE	MF01/PC03 Plus Postage.
DESCRIPTORS	Accreditation (Institutions); Adult Education; *Educational Quality; Evaluation Methods; Foreign Countries; *Government Role; Government School Relationship; *Industrial Training; Models; *Private Education; Private Sector; Program Evaluation; Quality Control; Unions
IDENTIFIERS	*New Brunswick; *Quality Assurance

ABSTRACT

Eighteen key individuals from the business, labor, and training sectors and other organizations concerned with the purchase of private training programs were consulted in an effort to determine the role of Canada's federal government and New Brunswick's provincial government in quality assurance for consumers of private training programs. There was general agreement that the primary role of government in training quality assurance should be limited to the following: consumer education and advocacy, development of a voluntary registration process to be made available to all training providers, and encouragement and facilitation of program accreditation options. The consultation findings were used as a basis for developing a proposed approach to quality assurance of training programs. The primary responsibilities and roles of consumers, government, industry, and training providers in gathering information about training providers and registering, accrediting, and certifying programs were demarcated in a discussion model of the training quality assurance process. Appendixes constituting approximately 50% of this document include the following: list of individuals consulted; terms and discussion questions; and charts detailing consensus on primary responsibility and discussion model, Canadian Labour Force Development Board draft guide to purchasing training, and considerations regarding support of training for low demand occupations. The French version is included. (MN)

New Brunswick Labour Force Development Board

Consultation on the Regulation and Support of Training Providers in New Brunswick

ED 386 533

U.S. DEPARTMENT OF EDUCATION
Office of Educational Research and Improvement
EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)

☑ This document has been reproduced as received from the person or organization originating it.

☐ Minor changes have been made to improve reproduction quality.

• Points of view or opinions stated in this document do not necessarily represent official OERI position or policy.

"PERMISSION TO REPRODUCE THIS MATERIAL HAS BEEN GRANTED BY

P Flanagan

TO THE EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)."

BEST COPY AVAILABLE

191 Prospect Street , 2nd Floor
P.O.Box 216, Station A
Fredericton, NB E3B 4Y9
Telephone (506) 457-1277 Fax (506) 459-1544

Findings and Recommendations from the

Consultation on the
Regulation and Support of
Training Providers in New Brunswick

QUALITY ASSURANCE FOR CONSUMERS OF PRIVATE TRAINING PROGRAMS

Presented to the

New Brunswick Department of Advanced Education and Labour

February 1, 1995

by the

New Brunswick Labour Force Development Board
P.O. Box 216, Station A
Fredericton, NB
E3B 4Y9

New Brunswick Labour Force Development Board

MISSION

The New Brunswick Labour Force Development Board will play a strong leadership role in the development of a skilled labour force in the province. In doing so it will: help young people and adults to realize their full labour force potential; increase the productivity of New Brunswick companies; and lead to a high standard of living for workers within an enhanced provincial economy.

MANDATE

The mandate of the New Brunswick Labour Force Development Board is to provide strategic direction in the development and implementation of a private sector labour force development strategy in New Brunswick.

BOARD COMPOSITION

There are seats designated for business, labour, educators, aboriginals, disabled, visible minorities, women and government (federal and provincial).

P.O. Box 216, Station A
Fredericton, NB E3B 4Y9
phone (506)457-1277
fax (506)459-1544
e-mail nblfdb@nbnet.nb.ca

BEST COPY AVAILABLE

PREFACE

The New Brunswick Labour Force Development Board was pleased to be asked to assist with this effort of the Department of Advanced Education and Labour to respond to public concern related to training in the Province. We have on many occasions around our Board table heard those same concerns voiced -- questions about quality, about value for money, about the outcomes and impact of the training effort, about training's relevance to labour market demand.

We believe that government does have a leadership role in ensuring public dollars are put to best use, and in providing a climate in which excellence in labour force training is rewarded. However, it is quite widely acknowledged that opportunities to access broadly-representative user input, such as is reflected through the NBLFDB, can provide valuable guidance and direction in your efforts to balance the interests of all parties.

This report represents tangible movement towards a more collaborative approach to policy and program development in this Province, an approach which we endorse and wish to promote. We believe the consensus contained herein, while hastily nurtured and admittedly preliminary, will be found to be useful as you proceed with the development of legislation related to issues of regulation and support for training.

We consider this a starting point for discussion of the many issues raised in this abbreviated consultation, and we anticipate further participation in government's on-going efforts to assure effective, quality training in this province.

On behalf of the New Brunswick Labour Force Development Board,

John McEwen

Harry Evans

ACKNOWLEDGEMENTS

It is a pleasure to thank the New Brunswick Labour Force Development Board for the opportunity to undertake this consultation and to write the report. The interest and cooperation of the members of the Board were greatly appreciated. Special thanks to Henry Cowan, Co-Chair of the Education and Training Committee, for his advice and guidance, and to Florence Robart, for arranging a meeting with representatives of the New Brunswick Federation of Labour.

Thérèse Finn-McGraw and Gerry Stillwell of the Department of Advanced Education and Labour made major contributions to my understanding of the issues.

All those who participated in the consultation process cheerfully offered their time and insights. Their involvement was critical to the value of this project. Kay Bourque and Cheryl Robertson, of the Provincial Task Group on Certification and Accreditation, were particularly helpful.

Finally, I wish to thank Patrick Flanagan for his confidence in my ability to carry out this project and for his steady support and thoughtful advice throughout the process. Also, thanks to Michelle Frenette for her technical expertise, unlimited patience and good coffee.

Sue Rickards
Selby Associates
Mouth of Keswick, NB

31 January 1995

TABLE OF CONTENTS

EXECUTIVE SUMMARY OF RECOMMENDED APPROACH 5

BACKGROUND 7

THE CONSULTATION PROCESS 8

FINDINGS 9
- Areas of agreement 9
- Unresolved issues 9

A PROPOSED APPROACH TO QUALITY ASSURANCE OF TRAINING PROGRAMS 13
- Consensus on primary responsibility 13
- How a quality assurance process might work 13

THIS REPORT'S CONTRIBUTION 15

PROPOSED STEPS IN THE IMPLEMENTATION OF A TRAINING QUALITY ASSURANCE SYSTEM 16

APPENDICES
- A. Consultation Contact List
- B. Terms of Reference and Discussion Questions
- C. Chart 1: Consensus On Primary Responsibility
  Chart 2: Discussion Model
- D. CLFDB Guide to Purchase of Training
- E. Training for Low Demand Occupations
- F. Letter from the Minister of Advanced Education and Labour

EXECUTIVE SUMMARY OF RECOMMENDED APPROACH

The consultation drew the following advice and conclusions about the roles of government in assuring the quality of training for the general public.

The primary role of government should be:

1. *consumer education and advocacy.* Give the potential consumer/customer access to the information which will give him/her the basis for making a personally-appropriate choice about training. Provide every possible support in terms of education and counselling in the public school system, so that students are as well informed about their own strengths as they are about training options and employment opportunities.

2. *a voluntary registration process available to all training providers,* made mandatory for those training providers who offer training to the general public using public monies, be they grants or student loans. Employer-sponsored training activities would not require registration. Some exemption for registration might apply to training of very short duration, such as is presently the case with the existing registration process.

   The objective would be to compile and keep current a catalogue or inventory of training providers in the province. In a minimal process, basic information would be gathered about who the operators are, size and financial viability of the operation, and what is offered. Publicize the fact that registration is not about quality or government approval; it is for purposes of identification. If a more comprehensive registration process is desired, it could have levels of "approval" which would make it a mini-accreditation process.

3. *encouragement and facilitation of program accreditation options.* There may be internal governmental mechanisms whose role could be adapted for use in a provincial program accreditation process. More consultation needs to be done about whether a governmental or an industry-based agency should be the body which accredits programs for which there are no existing external accrediting agencies.

There is widespread support for government action towards:

1. protecting public and consumer investment through a quality assurance program for private training providers;

2. minimizing bureaucratic impediments for both public and private training providers; and

3. a more effective, responsive training system in which public and private training providers have complementary roles.

Given the findings presented above, the New Brunswick Labour Force Development Board suggests to the Government of New Brunswick the following steps in approaching the regulation and support of private training programs:

1. Determine where the leadership responsibility will be lodged in the coordination of resources, so that there is a plan and a system of accountability for the implementation of each primary responsibility, as shown in Chart 2 (Appendix C). Assess existing resources and services, both internal and external to government, before considering new structures.

2. Identify an appropriate body, perhaps the Apprenticeship and Certification Board, to provide leadership in facilitating the process of establishing occupational standards in fields which currently have none. This is an essential first step in any quality assurance program, regardless of its components or their roles.

3. Promote discussion and seek consensus on a quality assurance system which includes:

- mandatory registration of training providers who offer training to the general public and who utilize public monies to do so;
- voluntary program accreditation (with incentives), by external agencies where possible, or through existing and/or restructured provincial resources; and
- certification by professions.

This should be supported by appropriate legislation, modifying or replacing the current Trade Schools Act.

4. Monitor the development and implementation process so that it achieves a coherent system of work, education and training which provides employment flexibility and mobility without unnecessary bureaucratic impediments.

5. Take the time to consult fully and consider carefully the ramifications of proposed actions. It is important to avoid knee-jerk reactions to specific situations and to take, instead, a thoughtful and measured approach to prevention. Positive features of systems should not be lost and others imposed which could have unforeseen negative impact on training program effectiveness and public confidence.

Quality Assurance for Consumers of Private Training Programs

BACKGROUND

In January 1995, the NBLFDB undertook a consultation on behalf of DAEL about issues related to the regulation of private training in New Brunswick. This consultation process was part of the government's response to the question of consumer protection raised by the forced closure of the Glen Herrington School.

The public perception is that, by requiring private trade and training schools to register, the provincial government "approves" these schools and ensures some level of quality in the training offered. This is not the case. The Trade Schools Act protects the financial investment of the consumer against bankruptcy. Objective assurance of quality, in both public and private training institutions, is provided only through accreditation of programs by external professional organizations who set standards and follow their own approval process. This voluntary system functions well as far as it goes, but many trades/occupations have no external accrediting body. The quality of training in these areas may vary widely because there are no standards by which a program can be measured.

The proliferation of trainers in the private sector, and the demand for greater consumer protection and quality assurance, have raised the issue of accreditation of programs by the government in those areas for which there are no established standards and/or no external accrediting body. Private training providers were the driving force behind a Task Group which recommended the establishment of a provincial accreditation council last year. They want to be able to accredit programs for several reasons: accreditation assures a certain level of quality for the consumer, it results in easier portability of credentials, and it increases the credibility of the training provider in foreign markets. Thus, the benefit of accreditation to private training providers is clear.

It is equally clear to the purchasers of training and its consumers, who may require a specified level of competence to be certified in particular occupations. Formal accreditation assures that such a level can be achieved within the accredited program. There are, then, virtually universal benefits to a process of quality assurance. Accreditation, however, is only part of this process; it also includes registration and certification.

In this report, "registration" means formal identification of a training **institution** (who, what, where); "program accreditation" means a process of external audit which measures educational **programs** against predetermined standards; and "certification" means a process by which an organization recognizes **individuals** who meet specific standards set by that organization.

This consultation was about the process of quality assurance of training provided by private trainers and institutions where public money is involved. It was undertaken to gather opinion about how the quality of private training can be assured and how to protect the training consumer at reasonable cost to the taxpayers, while retaining flexibility in the training marketplace without excessive bureaucracy.

THE CONSULTATION PROCESS

This consultation process had these components:

1. interviews and conversations with representatives from private sector and labour groups who are consumers and/or providers of training (see list, Appendix A. The terms of reference and discussion questions are provided as Appendix B.)

2. meetings with representatives of the government's Task Group on Certification and Accreditation, and with training providers and other pertinent informants identified in the course of the consultation

3. written commentary from individuals and groups for whom a conversation or interview was not feasible

4. limited research about training quality assurance systems in other provinces

The consultation revealed agreement on a number of important issues, but it should be noted that this process was "a mile wide and an inch deep." Consensus was drawn, not from discussions around the table, but from a commonality in positions presented in separate statements. A richer opinion and vision would undoubtedly emerge from further discussion over a longer time by more participants from all involved sectors. However, while this report is a snapshot, it may serve as the basis for further exploration of the issues.

FINDINGS

A. Areas of agreement

1. A method of assuring the quality of training programs is needed and is in the best interests of the training purchaser and/or consumer, the training provider, and the government.

2. The first step in the quality assurance process is the determination of standards of competency for each occupation. Those involved in the industry/occupation are best qualified to establish standards. In fields where there are already external bodies defining standards, their use should be encouraged.

3. The quality assurance process can take a variety of forms but generally includes some kind of registration, accreditation and certification.

4. The role of the government in quality assurance is to protect the consumer with the least possible interference in the flexibility of the marketplace and a minimum of bureaucratic procedures.

5. A major gap in the current system exists in the lack of accessible information. Training providers and consumers/customers need to know about the labour market and the future needs of employers. Potential training consumers need access to information and counselling about employment opportunities, available training, and personal aptitudes, enabling them to make appropriate choices for themselves.

6. Quality, not quantity, must be the goal of all training. Many respondents expressed the opinion that excellence is assumed and advertised more often than it is actually achieved.

B. Unresolved issues

These are the questions which were most frequently left unanswered in this consultation; it is by no means an exhaustive list.

1. Process issues

Although there was general agreement about the need for and goals of a quality assurance process, there were differences of opinion about mechanisms and responsibilities.

1.1 What training programs should be registered and/or accredited?

Many of those consulted said all training programs should be registered and/or accredited, from academic upgrading to entrepreneurship, from those in reputable career colleges to one-day workshops offered by fly-in trainers. Viability and nature of the training provider and duration of the training period are factors to consider.

Another factor for consideration is the relative difficulty of establishing standards for some kinds of training where competency in the skills is less easily demonstrated for evaluation purposes. While there might be a right or wrong way to groom a dog or greet a customer, for example, there is less clarity in evaluating competency in communications, time management, conflict resolution, etc. Some respondents believed that there are basic skills in every occupation which can be measured or observed; others felt that trying to judge levels of competence in many "soft" skills could be an exercise in futility.

1.2 Should registration and/or program accreditation be mandatory or voluntary?

There was agreement that registration should be mandatory for training providers who offer training to the general public and who utilize public funds to do so. It should be a more consistent process than it currently is, with a revised Trade Schools Act and adequate human resources to monitor training providers and enforce the regulations.

There were two views on program accreditation. Private training providers argued that it should be voluntary. Because it is clearly desirable and beneficial, the assumption is that private training providers will seek it voluntarily as soon as they are able to afford the accreditation process, for which they must pay. They should have the opportunity to achieve some degree of financial stability before bearing the cost of program accreditation. The labour sector advocated for mandatory accreditation of both public and private programs, on the basis that the government has a responsibility to protect the interests of the consumer; any training program that is offered should automatically carry with it the assurance of quality from the outset.

1.3 Should there be a provincial program accreditation body, what form should it take, and who should be responsible for it?

The Task Group suggested a council at arms'-length from the government, while others, particularly in the labour sector, preferred an internal government agency. It is possible, for example, that the existing capability of establishing occupational standards through the Apprenticeship and Certification Board could be utilized; all such internal options should be assessed.

1.4 Should standards be set, and programs accredited, on a provincial, regional or national basis?

Business respondents felt strongly that a regional or national approach should be taken, for reasons of cost-effectiveness and portability of credentials, foreign as well as domestic.

1.5 Should provincial student aid be available for consumers of private training?

Currently it is not. Generally, opinion favoured student aid only for accredited programs.

1.6 How should a quality assurance program be funded?

Currently, private training providers in New Brunswick who want programs accredited by external agencies pay for the process. It is expensive, but the benefit makes it cost-effective. It is unclear that a provincial program accreditation process can be financially self-sustaining; most likely, developmental funding would be required from the government at the outset. However, most business respondents suggested the user-pay principle as the basis for operational funding.

A more substantial registration fee could be required in return for making the registration process more meaningful. The Tourism Grading Authority might provide comparisons to look at in this regard.

2. Policy issues

Many participants in the consultation viewed the issue of quality assurance in the larger context of post-secondary education in general. They felt that some policy questions need attention prior to the adoption of a quality assurance mechanism.

2.1 What is the relationship between the community colleges and the private training providers?

There was frequent frustration voiced about the current situation, where it appears that the public and private trainers compete for much of the same funding and the same markets. Community colleges were seen as bureaucratic, even obstructive; some were said to have out-of-date or irrelevant programs. Generally, however, it was felt that there is a role for each sector in the training market, and a cooperative approach would lead to more cost-effective, efficient programming.

2.2 What labour market(s) are being addressed by training providers, and should public money support training in low-demand occupations? (see Appendix E)

The relevance of training and the labour force needs were a matter of great concern throughout the consultation. While some business respondents maintained that "the market" weeds out the questionable operators, this was apparently not so in the Herrington case. Students bought the hype although there were few if any job opportunities in the field.

The countervailing opinion said that no training is wasted, even if there is no immediate employment at its conclusion. The value of training can vary immensely from one individual to another. Demand may increase. The rate of change today makes predictions problematic.

2.3 Shouldn't the government be putting more emphasis on job creation than on training?

While this was a common theme throughout the consultation, many respondents were deeply concerned about the quality of training. They saw the need for training, even in depressed job markets, but they felt it had become just another treadmill going nowhere, with more emphasis on processing people through programs than in offering excellence in teaching and learning.

2.4 Is it possible for the government to protect the consumer from unwise training choices, even if everything is registered and accredited?

The responsibility of the government for consumer protection was addressed on a broad spectrum. Private sector respondents placed more responsibility on the consumer to become informed and to seek appropriate training, and on the provider of training to offer a quality program and be judged by the marketplace. Government over-regulation was the primary concern of private training providers and of the business community. A consumer-based approach requires a comprehensive and accessible source of information for the consumer/customer, so that he/she can make informed choices.

Labour respondents tended to view the protective and regulatory role of the government as paramount. This approach requires extensive supervision and administration of training providers by the government, with a bureaucracy in place to ensure its success.

There was consensus that no amount of information or regulation can guarantee that a particular program, however excellent, will meet the needs of a particular consumer. The risk of poor choices can, however, be greatly reduced.

A PROPOSED APPROACH TO QUALITY ASSURANCE OF TRAINING PROGRAMS

Based on the findings described above, a proposal has been developed which attempts to incorporate the various perspectives on the issues. These are summarized below and presented in the form of charts in Appendix C. The partners in the process are identified as the training consumer, the training provider, the provincial government, and industry.

1. Consensus on primary responsibility (see Chart 1)

There was general agreement about which partner in the quality assurance process should take the major responsibility for each aspect of the process.

1.1 The consumer/customer is primarily responsible for making informed choices about training and financing, because it is in his/her self-interest not to waste time and/or money on ineffective training. This requires the consumer to have access to information, to seek it, and to utilize it appropriately in making personal choices.

1.2 The government is primarily responsible for consumer protection. This is done by: gathering labour market and training information and making it accessible to the public; by requiring registration of training providers who offer training to the general public and who utilize public funds; and by encouraging program accreditation so as to protect the investment of public funds in quality training programs.

1.3 Industry is primarily responsible for setting standards for occupational competency which can be used in an accreditation process to evaluate a program. Since industry demands competency, industry knows best what training must achieve.

1.4 The training provider is primarily responsible for offering programs of quality. In the private sector, a training provider is judged by the marketplace and, to survive, must cultivate a reputation for quality.

2. How a quality assurance process might work (see Chart 2: Discussion Model)

This is a model for discussion only. It represents points of view expressed in the consultation, but it requires a fuller discussion before being recommended as the proposed mechanism.

2.1 The consumer/customer seeks information about employment and training opportunities from primarily government sources (and the public school system) and utilizes it to choose a training option. Accreditation may make a program more attractive because of the value it adds to the training credentials. At the completion of training, for which he/she is financially responsible, the consumer (student) may be certified.

2.2 Training providers who offer their programs to the general public and who benefit from government funding, offer information about the training to the consumer and to the government in a mandatory registration process which is funded at least in part by meaningful registration fees. This process publicly identifies the training provider as having met some basic standards set by the government (for possible standards, see CLFDB Discussion Paper, Appendix D.)

If accreditation for some programs is available through an external source, the training provider may seek it voluntarily and pay for it because it is good business. If program accreditation is not available, the training provider may participate in a process (industry- or government-driven) of setting provincial standards. The training provider, through program accreditation, ensures that a student can become certified upon successful completion of a program.

2.3 The government gathers and disseminates clear, current information in a variety of formats (including a single-window source) about the provincial labour market, available training, registered training providers and accredited programs. It works with the school system to increase student awareness and to offer more opportunities for counselling.

It operates a registration process designed to protect the consumer and to provide basic information supplied by the registrant according to government guidelines and/or regulations. It institutes a process of monitoring and enforcing current legislation, the purpose of which is consumer protection rather than training regulation.

The government encourages the use of external accreditation bodies for programs which may access them. It offers incentives to training providers for voluntary program accreditation; these include such possibilities as extending student aid only to those in accredited programs, purchasing training only from those whose programs are accredited, and giving accredited programs other kinds of preferential treatment. Where there is no external accreditation body, government encourages and facilitates the efforts of industry to establish standards for program accreditation.

2.4 Industry (employers and employees) provides information to the government and to consumers about labour market skill requirements. It takes a leadership role in determining occupational standards where none exist.

If such a system had been in place, the Glen Herrington case might have been prevented because:

1. students would have been more aware and better educated, able to ask pertinent questions about program accreditation, job opportunities, etc., and to make informed assessments of the school and what it could do for them.
(INFORMATION)

2. the government would have been monitoring the situation more closely because it had the human resources to enforce the regulations.
(REGISTRATION)

Student loans would presumably still have been available, as those were federal loans, not provincial.

WHAT THIS REPORT CONTRIBUTES TO THE GOVERNMENT'S UNDERSTANDING OF THE PRIVATE TRAINING PROVIDER QUALITY ASSURANCE ISSUE

1. The primary role of government should be:

a. *consumer education and advocacy.* Give the potential consumer/customer access to the information which will give him/her the basis for making a personally-appropriate choice about training. Provide every possible support in terms of education and counselling in the public school system, so that students are as well informed about their own strengths as they are about training options and employment opportunities.

b. *a voluntary registration process available to all training providers,* made mandatory for those training providers who offer training to the general public using public monies, be they grants or student loans. Employer-sponsored training activities would not require registration. Some exemption for registration might apply to training of very short duration, such as is presently the case with the existing registration process.

The objective would be to compile and keep current a catalogue or inventory of training providers in the province. In a minimal process, basic information would be gathered about who the operators are, size and financial viability of the operation, and what is offered. Publicize the fact that registration is not about quality or government approval; it is for purposes of identification. If a more comprehensive registration process is desired, it could have levels of "approval" which would make it a mini-accreditation process.

c. *encouragement and facilitation of program accreditation options.* There may be internal governmental mechanisms whose role could be adapted for use in a provincial program accreditation process. More consultation needs to be done about whether a governmental or an industry-based agency should be the body which accredits programs for which there are no existing external accrediting agencies.

2. There is widespread support for government action towards:

   a. protecting public and consumer investment through a quality assurance program for private training providers;

   b. minimizing bureaucratic impediments for both public and private training providers; and

   c. a more effective, responsive training system in which public and private training providers have complementary roles.

PROPOSED STEPS IN THE IMPLEMENTATION OF A TRAINING QUALITY ASSURANCE SYSTEM

Given the findings presented above, the New Brunswick Labour Force Development Board suggests to the Government of New Brunswick the following steps in approaching the regulation and support of training programs for the general public:

1. Determine where the leadership responsibility will be lodged in the coordination of resources, so that there is a plan and a system of accountability for the implementation of each primary responsibility, as shown in Chart 2 (Appendix C). Assess existing resources and services, both internal and external to government, before considering new structures.

2. Identify an appropriate body, perhaps the Apprenticeship and Certification Board, to provide leadership in facilitating the process of establishing occupational standards in fields which currently have none. This is an essential first step in any quality assurance program, regardless of its components or their roles.

3. Promote discussion and seek consensus on a quality assurance system which includes:

- mandatory registration of training providers who offer training to the general public and who utilize public monies to do so;
- voluntary program accreditation (with incentives), by external agencies where possible, or through existing and/or restructured provincial resources; and
- certification by professions.

This should be supported by appropriate legislation, modifying or replacing the current Trade Schools Act.

4. Monitor the development and implementation process so that it achieves a coherent system of work, education and training which provides employment flexibility and mobility without unnecessary bureaucratic impediments.

5. Take the time to consult fully and consider carefully the ramifications of proposed actions. It is important to avoid knee-jerk reactions to specific situations and to take, instead, a thoughtful and measured approach to prevention. Positive features of systems should not be lost and others imposed which could have unforeseen negative impact on training program effectiveness and public confidence.

APPENDICES

APPENDIX A

Consultation Contact List

Business

1. NB Chamber of Commerce: Rhona Levine Ruben, Chair (personal interview)
2. Canadian Federation of Independent Business: Peter O'Brien, Director, Atlantic Canada (personal interview)
3. NB Forest Products Association: Max Cater, Executive Director, and Hildor Pinette, Training Coordinator (personal interview)
4. Construction Association of New Brunswick: Don Ringuette, Construction Education (personal interview)
5. Conseil Economique du N.-B.: Conrad LeBlanc, private training provider, Memramcook (phone conversation)
6. Canadian Manufacturing Association New Brunswick: Gerry Cluney, Vice President (phone conversation; position paper being prepared by CMA-NB)

Labour

1. NB Building Trades Council: Gary Ritchie, President (personal interview)
2. UA/MCA JATC: Ray Desveaux, Training Coordinator (phone conversation)
3. NB Council of Labour: Larry Calhoun (personal interview)
4. NB Federation of Labour (meeting): Edouard Allain (NBTF), Gary Corscadden (NBPEA), Jerry Dunnett (NBGEU), Don MacPherson (NBPEA), Maureen Michaud (CUPE), Edwin Stone (NBGEU), Paul Young (CEP), Florence Robart (NBFL)

Training providers

1. Provincial Task Group on Certification and Accreditation: Kay Bourque (Atlantic Business College) and Cheryl Robertson (NBCCSJ) (meeting of the Task Group with DAEL and NBLFDB)
2. Community-Based Trainers of NB: Keith Helmuth (Transitional Employment Training, Woodstock) (personal interview)
3. Garry Gallant, Woodstock (personal interview)
4. NB Training Industry Alliance: Frank Wilson, Steering Committee (phone conversation)

Other contacts

1. Kathryn Barker, CLFDB Education and Training Liaison
2. NB Advisory Council on the Status of Women (written submission, excerpt from brief on "Training for Results")
3. Gail Stevens, Manager, Planning and Development, Co-op Atlantic (written comments)
4. NBSCETT: Ed Leslie, Executive Director (personal interview)

APPENDIX B

Terms of Reference and Discussion Questions

Private Sector Consultation on
Government Regulation and Support of Labour Market Training
January 10, 1995

What is the purpose of this consultation?

To provide the provincial government with input from private sector groups about government's leadership role in assuring the quality of product from private training institutions, with particular regard to such issues as the protection of the public interest and effective use of public dollars. This consultation is focused on work-related training.

Who is being consulted?

- employer groups and their members (Chamber of Commerce, Canadian Federation of Independent Business, Construction Association of NB, Forest Products Association, Conseil Économique)
- employee groups and their members (NB Federation of Labour, Building Trades Council, Council of Labour)
- other stakeholders (Association of Career Colleges, other private sector and community -based trainers, Advisory Council on the Status of Women, members of the Task Group on Accreditation and Certification, B.C. Accreditation Council)

Definitions:

registration: a process by which a training organization/institution is formally and publicly identified
accreditation: a process of external audit which measures educational programs against predetermined or recognized standards

What questions are being addressed?

1. Based on your experience as a consumer or provider of work-related training, are there problems with the status quo and/or issues which the government should be considering?

2. In an ideal situation,

   a. should there be a registration and/or accreditation process for private providers of work-related training?
   b. what should its goals be?
   c. how should it operate?
   d. how should it be funded?

3. Do you see a need for training organizations to be registered?

   - which ones?
   - mandatory or voluntary?
   - components of the process?
   - roles/responsibilities of all sectors (government, providers and consumers of training, business/industry, etc.)

4. Do you see a need for an accreditation process?

   - for programs? for institutions?
   - mandatory/voluntary?
   - components?
   - roles/responsibilities of all sectors?

5. What do you see as the obstacles to achieving your ideal arrangement?

6. Can you suggest a funding mechanism which is achieveable without imposing too heavy a financial burden on any sector?

APPENDIX C

Chart 1: Consensus On Primary Responsibility

stakeholder	what	why	how
consumer	- making informed choices	- it's his/her life or work	- gathering information - personal considerations
	- financing	- self-interest	-available means, involving government assistance, employer support, etc.
government	- gathering & making accessible, labour market & training information	- consumer need, government has resources	- commitment to consumer advocacy (e.g. training info hotline)
	- protecting consumer investment	- circumstances beyond personal control	- registration
	- protecting public investment	- no waste of taxpayers' $$	- ensuring accreditation and/or certification process established (quality assurance)
industry	- setting standards for occupational competency	- measurement for accreditation	- using input from a group which reflects the occupation
training provider	- providing quality programs	- need to be successful (self-interest, reputation)	- accreditation and/or certification for institution / program

Chart 2: Training Quality Assurance

Discussion Model

FUNCTIONS→	Information	Registration	Accreditation	Certification
PARTNERS↓ **Consumer** (Purchaser and/or recipient of training)	- seeks information about training from trainers and other (objective) sources (government, schools) - selects appropriate training program based on information, self-assessment, counselling and occupational requirements	Training Period -> (Paid for by Consumer)		- seeks certification based on achievement of occupational standards (objective evaluation of competency)
Training Provider (Public or private institution or individual offering training to the general public and receiving funding from government sources (public $))	- provides specified information to consumer	- registers institution or business with government, provides necessary information - pays meaningful fee which helps support registration process	- voluntarily seeks accreditation for programs through external body (if there is one) or through provincial body -voluntarily participates in process of setting provincial standards for programs/occupations where none exist - pays for program accreditation	- ensures that program meets requirements for certification of students if completed successfully
Government	- establishes a visible, accessible, recognized single window for information on labour market and training - gathers and disseminates clear, current information about the provincial labour market, available training and accredited programs	- registers trainers and training institutions for purposes of information, access and monitoring - legislates regulations - enforces legislation - protects consumer from financial loss	- encourages use of external accreditation bodies - encourages and facilitates process of establishing provincial standards, where needed - establishes provincial accreditation body at arms' length from government or seeks other structural options - uses incentives to promote accreditation	
Industry (employers/employees)	- provides information on labour market skill requirements		- takes active role in the process of establishing standards for accreditation	- has major role in determining occupational standards

Canadian
Labour Force
Development Board

La Commission
canadienne de mise en
valeur de la main-d'œuvre

CLFDB Guide to Purchasing Training

A CLFDB Consultation Paper

December, 1994

Draft for Discussion

22 66 Slater, Ottawa, Ontario K1P 5H1 (613) 230-6264 Fax: (613) 230-7681

We believe that training is critical to the survival of Canadian business and industry, and the economic and social well-being of individual Canadians — making Canada a good place to live.

We are proposing this set of standards to guide the purchase of training by sector councils, local boards and governments. These standards promote the active involvement of the purchasers, in partnership with the providers of training, in:

- defining needs,
- recruiting participants, and
- assessing effectiveness.

In this way, the standards will become operational rather than merely statements of good intention.

The standards apply to three overlapping areas:

1. learning styles, teaching practices and program components to make learning effective;

2. classroom, workplace and community experience to make training relevant and efficient; and

3. labour force development, sociocultural development and economic development so that training best serves Canada today and tomorrow.

1. Standards to integrate learning styles, teaching practices and program components to make learning effective.

Learning is most effective when it occurs in an environment which

- actively involves the learners,
- builds on the learner's experience and promotes his/her abilities,
- accommodates individual learning styles, and
- ensures respect for individuals and groups.

Timeframes for instruction should be adequate, flexible and realistic. Program curriculum, materials and teaching practices should encourage behaviours that eliminate discrimination, both in the classroom and in the workplace. Programs should take place in clean, safe and accessible facilities, where up-to-date equipment is available to all learners.

Teaching staff should have:

- recognized qualifications (where available) in the appropriate educational, vocational or professional skills;
- demonstrated instructional skills based on the principles of adult education; and
- relevant work experience and/or current knowledge in the field.

Affordable and well organized teaching materials should be provided at an appropriate level that:

- are adaptable to varied learning styles,
- are tailored to the training needs and learning style of the learner,
- take into account prior learning,
- are free of cultural and gender bias,
- support learners' participation, and
- use appropriate media (e.g., computer, video, audio, print).

As training should be accessible to all, the purchaser may have to provide or assist in securing care for dependents and accommodation for people with disabilities.

Systematic evaluation of both the learner and the program itself will demonstrate whether learning has been effective or not. Therefore, program goals and objectives for learners (individually and collectively), and for the program itself, need to be clearly stated.

A program should incorporate a number of monitoring and evaluation practices, such as:

- prior learning assessment at the beginning of a training program (including the provision of credit or advanced standing where appropriate);
- frequent feedback throughout the program on progress by the instructor to the learner;
- techniques to measure learner progress, including:
  - formal written and oral assignments and exams,
  - self-assessment by learners,
  - demonstration of skills and knowledge through projects, and
  - ongoing, competency-based assessment;
- periodic feedback from the learner on the instructor's effectiveness; and
- feedback from the learners and instructors on the program design and teaching materials.

Issues at a glance:

1. What does the training program say it is going to do?
   Is there evidence that it does what it says it is going to do?

2. Is the program focussed on student learning?
   Will the individual learner be able to demonstrate achievement both in practice and "on paper"?

3. Will members of the equity groups have full access to the program?
   Are support mechanisms in place to accommodate special needs and to promote special abilities?

4. Are the financial and human resources of sufficient quantity and quality to achieve the intended learning outcomes?

2. Standards to integrate classroom, workplace and community experience to make training relevant and efficient.

Training is relevant and efficient when it is useful to the learner. A decision about the appropriateness of and entrance to a training program should therefore be separated from a decision about an individual's income support. Since relevant training requires that participants want to learn, programs should develop and maintain learner commitment and a sense of responsibility.

Decisions about the usefulness of training are made based on three necessary elements: information, counselling and assessment.

Training providers and purchasers should supply information to the participants on:
- program objectives, content, resources and evaluation; and
- student assistance and funding.

This information should be in writing, and easily available upon request in a fashion that is current and user-friendly.

Career and employment counselling (together with personal counselling where necessary) should be provided, both at the outset to ensure an informed and appropriate choice of training program, and throughout the program to sustain learners' involvement.

The participant and the provider together should assess the appropriateness of a particular program for an individual, as well as his/her prior learning assessment and state of readiness.

Training should link the classroom to the workplace by providing internship or co-op experiences, mentorship, apprenticeship or workplace simulations.

A program should provide a statement of achievement or credit which can be recognized by other institutions and agencies within and between provinces/ territories. Training courses should be linked with others in a coordinated fashion so that they build upon each other.

Issues at a glance:

1. Is program information available to make an informed decision?
   Is it accessible and user-friendly?

2. What is the process for entrance to the program?
   Is initial and ongoing counselling a part of the process?
   Is formal assessment of skills and prior knowledge a part of the process?
   Will the individual get credit for prior learning?

3. Will the individual want to continue to participate in training programs?

4. What are the workplace linkages?

5. What form of recognition will the learner receive upon completion?
   Is it transferable to another learning situation?
   Is it portable between institutions and provinces/territories?

3. **Standards to integrate labour force development, sociocultural development and economic development, so that the training system best serves Canada today and tomorrow.**

Training should take into consideration:

- the current and emerging needs of a particular industry or occupation,
- the identified economic development needs of a geographic region or community,
- the changing nature of work,
- occupational standards (where they exist),

- broader skills such as those described in the Employability Skills Profile of the Conference Board of Canada, and
- issues of work processes related to health and the environment for workers, individually and collectively.

All training has a ripple effect. The contribution of training programs to broader social and economic well-being should include:

- assisting individuals to learn how to learn,
- encouraging individuals to take responsibility for additional learning, and
- equipping people to influence the change process in the workplace and in the community.

A training program should demonstrate financial, legal and ethical accountability. As such, the program should have the administrative capacity to:

- develop and maintain appropriate agreements for the transfer of credit,
- identify and address barriers to equitable participation,
- manage and audit resources,
- conduct program evaluation and monitor program success,
- assemble and provide program information, and
- establish links with employers, other providers and community agencies.

Issues at a glance:

1. Is there a direct connection between what the program proposes to do and the training needs identified by business and industry, Canadian workers and unions, and their communities?

2. What is the benefit of the training to the labour force?

3. Does the program have the capacity to be accountable?

In making a decision about the purchase of training, a purchaser should:

- *gather relevant documents (e.g., public relations materials, program evaluations, planning documents, teaching materials);*
- *formally or informally interview staff (instructional, administrative and support staff);*
- *formally interview current and previous students and employers; and*
- *informally observe the learning environment.*

APPENDIX E

Training for Low Demand Occupations

Should government actively support training in low-demand occupations?

The NBLFDB was asked to treat specifically this question, which arises, presumably, from the recent publicity surrounding the Herrington Training School for heavy equipment operators. While there was obvious concern about the quality of instruction at the school, there was the begged question, "training for what?" With a reported high level of unemployment amongst individuals in related occupations in the New Brunswick labour force[1], one is led to question the appropriateness of a strategy to train even more people for an over-subscribed job market.

The question, put baldly in a survey, would not produce useful answers. Obviously, if asked to respond with a simple *yes* or *no* to the question, "Should government support training for low-demand occupations?", few would respond in the affirmative. A more appropriate answer is "It depends."

A number of other questions need to be answered first. They are:

1. **What labour market are you talking about?** City and environs? Province? Region? Country? Global? Government could establish a ranking of priorities for funding/supporting, starting closest to home, for example, and moving outward. Thus, one would support first and foremost, training in those occupational categories for which a high level of demand exists, or is expected to exist, in a local (read "provincial") labour market.

2. **While current demand may be low, what are the projected demands in the occupation?** Where does one get that information? Is there a source which has credibility, as well as a track record? The answer is not obvious. In fact, when found, the information is even equivocal, indicating

---

[1] New Brunswick Occupations in Shortage and Surplus - 1994 , New Brunswick Department of Advanced Education and Labour, page 27. A significant surplus in these occupations is indicated in this assessment, with the accompanying text: "Current projections indicate that the Northumberland Strait Crossing project will reduce the surplus but there will continue to be a surplus of heavy equipment operators and front-end loader operators."

low demand overall in a certain trade or occupation, but good demand for someone who is well-skilled. [2]This issue relates back to the question of accreditation and certification.

3. **Do people have the skills which they claim to have?** i.e. when is a carpenter not a carpenter? We have heard numerous examples of there being surpluses recorded in certain occupations in the province through the UI system, but where the individuals' self-identification as having a certain trade will not readily translate into a job on the labour market.

4. **How far does government responsibility extend beyond "safeguarding the public interest", or some sort of "Buyer Beware"?** This is a political question. Part of the search for an answer, though, would lie in knowing the interest and capacity of other players in industry and amongst training deliverers to play some of the other roles required in order that a coherent, effective and equitable labour force development system is in place in the Province.

5. As part of the response to the need to assist the public in determining for themselves the utility of the training they are receiving, **what kind of information should be made available to people about the labour market?** Accessibility to such information is an issue, as is the credibility of the information. Following from this line of thinking, what conditions should government have on their support (financial or otherwise) for someone wishing to follow this training, e.g. career counselling or career planning, labour market information, verification of the track record of the training firm, registration of the firm, accreditation of their programs, etc.?

It is at this point that these questions link in with the remainder of the consultation which we have undertaken.

PF
January, 1995

---

[2] *Ibid.* For example, *receptionists* are showing surplus, but the text tells us that individuals with "bilingual capabilities and computer skills are in demand" ; *machinists* are in surplus, but there is a "shortage of those qualified and experienced in the latest technologies and numerical control machinists" ; there is "a projected shortage of experienced and qualified *cabinetmakers* accompanied by a surplus of less qualified and experienced cabinetmakers" ; a surplus of persons in *typesetting and composing* occupations, but opportunities for those "who have taken training related to desktop publishing."

Minister
Advanced Education
and Labour

Ministre
Enseignement supérieur
et Travail

50 1944 - 1994
50 YEARS OF EXCELLENCE / 50 ANS D'EXCELLENCE

New Nouveau Brunswick

09 DEC 1994

November 18, 1994

Mr. Garry Sudul and Mr. John McEwen
Co-Chairs
New Brunswick Labour Force Development Board
191 Prospect Street, 2nd Floor
P.O. Box 216, Station A
Fredericton, N.B.
E3B 4Y9

Dear Sirs:

Thank you for your recent letter regarding the regulation and support of private training programs.

The Department is reviewing its policies in this regard and would welcome the Board's assistance in determining the views of employers and employees on subjects central to the review.

Our Policy Branch will liaise with your Executive Director, Mr. Flanagan, to determine how best to elicit those views with the Board's active support.

Sincerely,

Camille H. Thériault
Minister

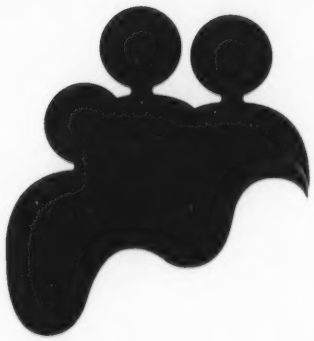
rbh

1994 INTERNATIONAL YEAR / ANNÉE INTERNATIONALE

Tel./Téléphone: (506) 453-2342
Fax/Télécopieur: (506) 453-3038

P.O. Box 6000
Fredericton
New Brunswick
Canada E3B 5H1

Case postale 6000
Fredericton
Nouveau-Brunswick
Canada E3B 5H1



Commission de mise en valeur de la main-d'œuvre du Nouveau-Brunswick

Consultations relativement à la réglementation et au soutien des fournisseurs de cours de formation au Nouveau-Brunswick

BEST COPY AVAILABLE

191 rue Prospect , 2e étage
C.P. 216, Station A
Fredericton, NB E3B 4Y9
Téléphone (506) 457-1277 Télécopieur (506) 459-1544

Résultats et recommandations à la suite des

Consultations relativement à la réglementation et au soutien des fournisseurs de cours de formation au Nouveau-Brunswick

ASSURANCE DE LA QUALITÉ POUR LES CONSOMMATEURS DE PROGRAMMES DE FORMATION DU SECTEUR PRIVÉ

Présentés au

Ministère de l'Enseignement supérieur et du Travail du Nouveau-Brunswick

le 1 février 1995

par la

Commission de mise en valeur de la main-d'oeuvre du Nouveau-Brunswick
C.P. 216, Succursale A
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 4Y9

COMMISSION DE MISE EN VALEUR DE LA MAIN-D'OEUVRE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

MISSION

La Commission de mise en valeur de la main-d'oeuvre du Nouveau-Brunswick a pour mission d'exercer un leadership énergique dans le perfectionnement de la main-d'oeuvre pour doter la province d'une population active compétente. Ce faisant, elle doit aider les jeunes gens et les adultes à réaliser leur plein potentiel sur le plan professionnel, les entreprises néo-brunswickoises à accroître leur rendement et les travailleurs à hausser leur standard de vie et, par la même occasion, contribuer à améliorer l'économie provinciale.

MANDAT

Le mandat de la Commission de la mise en valeur de la main d'oeuvre du Nouveau-Brunswick est d'offrir une direction stratégique en ce qui a trait à l'élaboration et à la mise en oeuvre d'une stratégie de la mise en valeur de la main d'oeuvre du secteur privé du Nouveau-Brunswick.

COMPOSITION de la COMMISSION

Il y a des des postes désignés pour les entreprises, les syndicats, les éducateurs, les autochtones, les personnes handicapées, les minorités visibles, les femmes et le gouvernement (fédéral et provincial).

C.P. 216, Succursale A
Fredericton, NB E3B 4Y9
téléphone (506)457-1277
télécopieur (506)459-1544
e-mail nblfdb@nbnet.nb.ca

BEST COPY AVAILABLE

PRÉFACE

La Commission de mise en valeur de la main-d'oeuvre du Nouveau-Brunswick était heureuse de collaborer avec le ministère de l'Enseignement supérieur et du Travail à cet effort visant à donner suite aux préoccupations du public à l'égard de la formation dispensée dans la province. À plusieurs reprises, nous avons entendu au cours des réunions les mêmes questions au sujet de la qualité, de l'optimisation, des résultats et de l'impact des programmes de formation, et de la pertinence de la formation par rapport àla demande sur le marché du travail.

Nous estimons qu'il revient au gouvernement de faire preuve de leadership en assurant que les deniers publics sont utilisés de la meilleure façon possible et en créant un milieu où l'excellence en formation est récompensée. Cependant, il est reconnu que la possibilité d'obtenir le point de vue général des utilisateurs, comme par l'entremise de la CMMONB, aide à orienter les efforts en fonction de l'intérêt des intéressés.

Le présent rapport se veut le prélude d'une transition vers une collaboration plus étroite en matière d'établissement de politiques et de programmes dans la province. C'est une approche que nous appuyons et souhaitons promouvoir. Selon nous, même s'il a été obtenu à la hâte et est, de l'aveu de tous, de nature préliminaire, le consensus qui est ressorti du rapport se révélera utile à l'élaboration des mesures législatives concernant la réglementation et le soutien des programmes de formation.

À notre avis, le présent rapport constitue une invitation à poursuivre les discussions sur de nombreuses questions soulevées au cours de ce processus de consultation sommaire. Aussi prévoyons-nous participer aux autres efforts continus du gouvernement en vue d'assurer des programmes de formation de qualité et efficaces dans la province.

Au nom de la Commission de mise en valeur de main-d'oeuvre du Nouveau-Brunswick,

John McEwen

Harry Evans

REMERCIEMENTS

Nous remercions la Commission de mise en valeur de la main-d'oeuvre du Nouveau-Brunswick de la possibilité de mener ces consultations et de rédiger le présent rapport. Nous sommes très reconnaissants de l'intérêt et de la collaboration des membres de la Commission. Nous remercions particulièrement M. Henry Cowan, coprésident du Comité d'éducation et de formation, pour ses conseils, et M^me^ Florence Robart, pour avoir organisé une réunion avec des représentants de la Fédération du travail du Nouveau-Brunswick.

M^me^ Thérèse Finn-McGraw et M. Gerry Stillwell, du ministère de l'Enseignement supérieur et du Travail, nous ont beaucoup aidés en nous expliquant les questions en jeu.

Toutes les personnes qui ont participé au processus de consultation n'ont pas hésité àdonner de leur temps et à faire connaître leurs points de vue. Leur participation a été essentielle à la réalisation du projet. M^mes^ Kay Bourque et Cheryl Robertson, du Groupe de travail provincial sur la certification et l'accréditation, se sont montrées particulièrement utiles.

Enfin, nous tenons à remercier M. Patrick Flanagan de sa confiance, de son appui et de ses conseils et M^me^ Michelle Frenette de son soutien technique, de sa patience sans limite et de son bon café.

Sue Rickards
Selby Associates
Mouth of Keswick (N.-B.)

Le 31 janvier 1995

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE DE L'APPROCHE RECOMMANDÉE.....5

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....9

LE PROCESSUS DE CONSULTATION.....10

RÉSULTATS.....11
- Points d'entente.....11
- Questions en suspens.....12

ASSURANCE DE LA QUALITÉ DES PROGRAMMES DE FORMATION.....16
- Entente sur les responsabilités principales.....16
- Fonctionnement possible d'un processus d'assurance de la qualité.....16

AIDE À LA COMPRÉHENSION.....18

ÉTAPES DE MISE EN OEUVRE D'UN SYSTÈME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ POUR LES PROGRAMMES DE FORMATION.....19

ANNEXES
- A. Personnes-ressources consultées
- B. Cadre de référence et questions à débattre
- C. Tableau 1: Accord sur les responsabilités principales
  Tableau 2: Assurance de la qualité de la formation
  Modèle de discussion
- D. Guide de la CCMMO sur l'achat de cours de formation
- E. Formation liée à des professions à faible demande
- F. Lettre du ministre de l'Enseignement supérieur et du travail

SOMMAIRE DE L'APPROCHE RECOMMANDÉE

Les suggestions et les conclusions suivantes font suite au processus de consultation. Elles portent sur le rôle du gouvernement qui vise à assurer la qualité de la formation offerte au public.

Le rôle premier du gouvernement devrait être :

1. *l'éducation et la sensibilisation des consommateurs.* Permettre aux consommateurs et aux clients potentiels d'avoir accès à l'information qui leur permettra de faire des choix avisés en matière de formation. Offrir le plus grand soutien possible par des services d'éducation et de counseling dans le système d'écoles publiques de manière à permettre aux élèves de connaître aussi bien leurs points forts que les possibilités de formation et d'emploi.

2. *la mise en oeuvre d'un processus d'enregistrement facultatif à l'intention de tous les fournisseurs de cours*, mais qui serait obligatoire pour ceux qui offrent des cours au public, à l'aide de deniers publics, qu'il s'agisse de bourses ou de prêts étudiants. L'enregistrement ne s'appliquera pas aux cours de formation offerts par l'employeur. Il se pourrait que l'enregistrement ne s'applique pas, comme c'est le cas actuellement, aux cours d'une durée très brève.

   L'objectif serait d'établir un catalogue ou un répertoire des fournisseurs de cours dans la province. Dans le cadre d'un processus d'enregistrement à sa plus simple expression, on recueillerait de l'information de base au sujet des exploitants, des cours et de la taille et de la viabilité financière de l'exploitation. Par de la publicité, il faudrait insister sur le fait que l'enregistrement n'est pas synonyme de qualité ou d'agrément par le gouvernement, mais sert à des fins d'identification. Si l'on envisage un processus plus complet, on pourrait prévoir des paliers d'«autorisation», ce qui constituerait un mini-processus d'accréditation.

3. *l'encouragement et la facilitation relativement aux solutions envisagées en matière d'accréditation des programmes.* Il se peut que le gouvernement dispose de mécanismes internes dont le rôle pourrait être modifié aux fins d'un processus provincial d'accréditation des programmes. D'autres consultations seront nécessaires pour déterminer si un organisme du gouvernement ou de l'industrie sera retenu pour accréditer les programmes qui ne relèvent actuellement d'aucun organisme d'accréditation externe.

On s'entend pour que le gouvernement prenne des mesures pour :

1. protéger les investissements du public et des consommateurs par l'entremise d'un programme d'assurance de la qualité à l'intention des fournisseurs de cours privés;

2. limiter les obstacles bureaucratiques que doivent franchir les fournisseurs de cours des secteurs public et privé;

3. faire en sorte que le système de formation soit plus efficace et tienne davantage compte des besoins et s'assurer que les fournisseurs de cours des secteurs public et privé jouent des rôles complémentaires.

Compte tenu des résultats présentés ci-dessus, la Commission de mise en valeur de la main-d'oeuvre du Nouveau-Brunswick propose au gouvernement provincial que les mesures suivantes soient prises aux fins de réglementation et de soutien des programmes de formation du secteur privé :

1. Déterminer le responsable de la coordination des ressources, pour que chaque aspect du processus ait un plan et un système de responsabilisation relativement àl'attribution de la responsabilité principale (voir tableau 2, annexe C). Avant d'envisager de nouvelles structures, évaluer les ressources et les services actuels, du gouvernement et d'autres.

2. Identifier un organisme approprié, peut-être la Commission de l'apprentissage et de la certification professionnelle, pour voir à l'établissement de normes professionnelles dans des domaines où il n'y en a aucune actuellement. Il s'agit d'une première étape importante dans tout programme d'assurance de la qualité, peu importe ses composantes ou le rôle de ces dernières.

3. Encourager les discussions et chercher à s'entendre sur un système d'assurance de la qualité qui comprenne :
·l'enregistrement obligatoire des fournisseurs de cours qui offrent une formation au public et qui se servent de deniers publics à cette fin;
·l'accréditation facultative des programmes (avec stimulants), par des organismes externes, lorsque c'est possible, ou par l'entremise des ressources provinciales existantes ou restructurées;
·la certification par profession.

Les mesures législatives appropriées visant à modifier ou à remplacer la *Loi sur les écoles de métiers* en vigueur devraient venir appuyer ces mesures.

4. Surveiller le processus d'élaboration et de mise en oeuvre de façon à obtenir comme résultat un système cohérent lié au travail, à l'éducation et à la formation qui assure la souplesse et la mobilité en matière d'emploi sans obstacles bureaucratiques inutiles.

5. Prendre le temps de bien consulter et étudier les ramifications des mesures envisagées. Il est important de ne pas réagir impulsivement à des situations particulières et d'adopter, de préférence, une approche réfléchie et calculée en matière de prévention. Il ne faudrait pas se départir des caractéristiques positives des systèmes et en imposer d'autres qui pourraient avoir des impacts néfastes imprévus sur l'efficacité des programmes de formation et la confiance du public.

Assurance de la qualité pour les consommateurs de programmes de formation du secteur privé

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

En janvier 1995, la CMMONB a entrepris des consultations au nom du MEST relativement à la réglementation des formateurs du secteur privé au Nouveau-Brunswick. Ce processus de consultation représentait l'une des mesures prises par le gouvernement au chapitre de la protection des consommateurs, question qui avait été soulevée lorsque l'école Glen Harrington avait dû fermer ses portes.

Aux yeux du public, en exigeant l'enregistrement des écoles de métiers et de formation du secteur privé, le gouvernement provincial «approuve» ces écoles et assure un certain degré de qualité des cours qui sont offerts. Ce n'est pas le cas. La *Loi sur les écoles de métiers* protège l'investissement du consommateur en cas de faillite. Seuls des programmes d'accréditation offerts par des organismes professionnels externes qui fixent des normes et suivent leur propre processus d'approbation peuvent assurer de façon objective la qualité des établissements de formation des secteurs public et privé. Pour autant qu'on sache, ce système facultatif fonctionne bien, mais de nombreux métiers ou professions ne sont pas dotés d'organisme d'accréditation externe. Comme il n'existe pas de normes aux fins d'évaluation des programmes, la qualité de la formation dans ces domaines peut varier grandement.

À cause de la prolifération des formateurs dans le secteur privé et de la demande pour une protection des consommateurs et une assurance de la qualité accrues, le gouvernement a décidé de se pencher sur l'accréditation des programmes dans les domaines où il n'existe aucune norme ni aucun organisme d'accréditation externe. C'était sous l'influence des fournisseurs de cours dans le secteur privé qu'un groupe de travail avait recommandé, l'an dernier, la mise sur pied d'un conseil provincial d'accréditation. Ils veulent que les programmes soient accrédités pour diverses raisons : l'accréditation assure un certain degré de qualité au consommateur, elle facilite la transférabilité des titres, et accroît la crédibilité du fournisseur de cours sur les marchés étrangers. Donc, les avantages de l'accréditation pour les fournisseurs de cours sont évidents.

Ils sont tout aussi évidents pour les acheteurs de cours et leurs consommateurs, qui ont besoin d'obtenir un niveau d'aptitudes spécifique pour obtenir un certificat dans certaines professions. Une accréditation officielle assure qu'un tel niveau peut être atteint dans le cadre du programme accrédité. En outre, les avantages que procure un processus d'assurance de la qualité sont quasi universels. Cependant, l'accréditation ne représente qu'une partie du processus; elle comprend aussi l'enregistrement et la certification.

Dans le présent rapport, «enregistrement» désigne l'identification officielle d'un établissement de formation (qui, quoi, où); «accréditation de programmes» désigne un processus de vérification externe qui évalue les programmes d'éducation en fonction de normes préétablies; et «certification» désigne un processus par lequel un organisme reconnaît les particuliers qui satisfont à des normes précises.

Les consultations portaient sur le processus d'assurance de la qualité de la formation qu'offrent les formateurs et les établissements du secteur privé à l'aide des deniers publics. Elles ont été menées en vue d'obtenir des idées sur la façon dont on peut assurer la qualité de la formation dans le secteur privé et protéger le consommateur, et ce, à un coût raisonnable pour les contribuables, tout en préservant la souplesse du marché de la formation sans trop de bureaucratie.

LE PROCESSUS DE CONSULTATION

Voici les composantes du processus de consultation :

1. des entrevues et des conversations avec les représentants du secteur privé et les groupes ouvriers qui sont des consommateurs ou des fournisseurs de cours (voir la liste, annexe A). Le cadre de référence et les questions à débattre sont fournies à l'annexe B.

2. des rencontres avec les représentants du Groupe de travail sur la certification et l'accréditation du gouvernement, et avec les fournisseurs de cours et d'autres informateurs pertinents qui sont identifiés au cours des consultations.

3. des commentaires écrits provenant de particuliers et de groupes de qui il n'était pas possible d'obtenir le point de vue ou une entrevue.

4. des recherches limitées sur les systèmes d'assurance de la qualité dans d'autres provinces.

Les consultations ont fait ressortir un accord sur un certain nombre de questions importantes, mais il faudrait noter que le processus était général et superficiel. On peut dire qu'il y a eu consensus, à partir des mêmes positions prises dans des déclarations distinctes si ce n'est à partir des discussions

autour d'une table. Sans aucun doute, une plus grande diversité d'opinions et d'idées pourraient être recueillies dans le cadre d'autres discussions sur une plus longue période avec plus de participants de tous les secteurs concernés. Même si le présent rapport ne donne qu'un aperçu, il peut néanmoins servir de point de départ à l'étude de ces questions.

RÉSULTATS

A. Points d'entente

1. Dans l'intérêt de l'acheteur ou du consommateur de cours, du formateur et du gouvernement, il faut avoir une méthode d'assurer la qualité des programmes de formation.

2. La première étape du processus d'assurance de la qualité consiste à déterminer des normes de compétence pour chaque profession. Les membres de l'industrie et de la profession sont les plus aptes à fixer ces normes. Dans les domaines où il existe déjà des organismes externes qui définissent les normes, il faudrait encourager leur utilisation.

3. Le processus d'assurance de la qualité peut prendre diverses formes, mais il comprend habituellement une procédure quelconque d'enregistrement, d'accréditation et de certification.

4. Pour ce qui est de l'assurance de la qualité, le gouvernement a comme rôle de protéger le consommateur en interférant le moins possible avec la souplesse du marché et en limitant les modalités bureaucratiques.

5. L'absence de données accessibles constitue une importante lacune dans le système actuel. Les fournisseurs et les consommateurs ou clients ont besoin de connaître le marché du travail et les besoins futurs des employeurs. Les consommateurs potentiels de cours ont besoin d'avoir accès à de l'information et à du counseling au sujet des possibilités d'emploi, des cours de formation disponibles et de leurs aptitudes personnelles, pour qu'ils fassent eux-mêmes un choix avisé.

6. Toute formation doit viser la qualité plutôt que la quantité. De nombreux répondants ont affirmé que l'excellence est tenue pour acquise et annoncée plus souvent qu'elle est atteinte en réalité.

B. Questions en suspens

Il s'agit de questions qui sont souvent demeurées sans réponse au cours du processus de consultation; la liste est loin d'être complète.

1. Questions relatives au processus

Même si on s'entend dans l'ensemble sur la nécessité et les objectifs d'un processus d'assurance de la qualité, il y a divergence d'opinions au sujet des mécanismes et des responsabilités.

1.1. Quels programmes de formation devraient être enregistrés ou accrédités?

Bon nombre des personnes consultées ont affirmé que l'enregistrement ou l'accréditation devrait s'appliquer à tous les programmes de formation, qu'il s'agisse de récupération scolaire ou d'entrepreneuriat, qu'ils soient offerts sous forme d'ateliers d'une journée par des collèges d'enseignement professionnel ou par des formateurs venus de l'extérieur. La viabilité et la nature du fournisseur de cours et la durée de la formation sont des facteurs à considérer.

Il faut également tenir compte du degré de difficulté que cela représente de fixer des normes pour des cours où le niveau d'aptitude est plus difficile à évaluer. Par exemple, on peut déterminer si un chien est bien toiletté ou si un client est bien accueilli, mais les critères d'évaluation sont plus vagues pour les compétences en communication, en gestion du temps ou en règlement de conflits. Certains répondants sont d'avis que chaque profession comporte des compétences de base qui lui sont propres et qui sont mesurables ou observables; d'autres estiment que ce serait une perte de temps que de tenter d'évaluer les niveaux d'aptitude liés à de nombreuses compétences non techniques.

1.2 L'enregistrement ou l'accréditation de programmes devrait-elle être obligatoire ou facultative?

On s'entend pour imposer l'enregistrement aux fournisseurs de cours qui offrent une formation au grand public et qui se servent de deniers publics à cette fin. Le processus devrait être plus uniforme qu'il ne l'est actuellement, si la *Loi sur les écoles de métiers* est modifiée et si suffisamment de ressources humaines sont affectées à la surveillance des fournisseurs de cours et à l'application des règlements.

En matière d'accréditation des programmes, les répondants étaient divisés en deux camps. De l'avis des fournisseurs de cours dans le secteur privé, elle devrait être facultative. Puisqu'elle est clairement souhaitable et avantageuse, on en déduit que les fournisseurs choisiront eux-mêmes de faire accréditer leurs cours dès qu'ils en auront les moyens, cela étant à leurs frais. Quant au salariat, il était en faveur d'un processus d'accréditation obligatoire pour les programmes des secteurs public et privé, étant donné que le gouvernement est

responsable de protéger les intérêts du consommateur. Tout programme de formation qui est offert comporterait une assurance de qualité dès le début.

1.3 Devrait-il y avoir un organisme provincial d'accréditation des programmes? quelle forme devrait-il prendre? et de qui devrait-il relever?

Le groupe de travail a proposé un conseil indépendant du gouvernement, tandis que d'autres (plus particulièrement le salariat) ont opté pour un organisme interne du gouvernement. Par exemple, on pourrait utiliser les mécanismes actuels de la Commission de l'apprentissage et de la certification professionnelle en ce qui a trait àl'établissement de normes professionnelles. Il faudrait évaluer toutes les possibilités du genre qui sont de nature interne.

1.4 L'établissement des normes et l'accréditation des programmes devraient-ils se faire àl'échelle provinciale, régionale ou nationale?

Les répondants du milieu des affaires favorisaient grandement une approche régionale ou nationale, compte tenu de l'efficacité et de la transférabilité des titres, que ce soit àl'étranger ou au pays.

1.5 Le programme provincial d'aide aux étudiants devrait-il être offert aux consommateurs de cours du secteur privé?

Ce n'est pas le cas en ce moment. Dans l'ensemble, on était d'avis que l'aide aux étudiants devrait seulement être offerte pour les programmes accrédités.

1.6 Comment devrait-on financer un programme d'assurance de la qualité?

Actuellement, le processus d'accréditation par des organismes externes est aux frais des formateurs du secteur privé. C'est un processus coûteux, mais rentable en raison des avantages qui en découlent. On ne voit pas comment un processus provincial d'accréditation de programmes pourrait s'autofinancer; au début, il est plus que probable que le gouvernement doive assurer les fonds de développement. Toutefois, la plupart des répondants du milieu des affaires ont proposé l'imposition de frais aux usagers à titre de formule de financement.

Comme le processus aurait plus de valeur, on pourrait exiger des frais d'enregistrement plus considérables. La Régie d'évaluation touristique pourrait servir d'exemple aux fins de comparaison.

2. Questions de principe

De nombreux participants au processus de consultation ont considéré la question de l'assurance de la qualité dans le contexte plus vaste de l'enseignement postsecondaire en général. À leur avis, il faut se pencher sur certaines questions de principe avant d'adopter un mécanisme d'assurance de la qualité.

2.1 Quelle est la relation entre les collèges communautaires et les formateurs du secteur privé?

Les répondants ont exprimé à de nombreuses reprises leurs frustrations à l'égard de la situation actuelle, où il semble que les formateurs des secteurs public et privé se disputent les mêmes fonds et les mêmes marchés. On considérait que les collèges communautaires étaient bureaucratiques, au point de paralyser et que certains offrent des programmes jugés dépassés ou non pertinents. Dans l'ensemble, on était néanmoins d'avis que chaque secteur a un rôle à jouer sur le marché de la formation et qu'une approche de collaboration mènerait à l'établissement de programmes plus efficaces et plus rentables.

2.2. Les fournisseurs de cours visent quel ou quels segments du marché du travail? et le gouvernement devrait-il financer à même les deniers publics la formation relative aux professions à faible demande? (Voir annexe E)

Tout au long du processus de consultation, on s'est dit très préoccupé de la pertinence de la formation et des besoins de main-d'oeuvre. Bien que certains répondants du milieu des affaires aient maintenu que «le marché» voit à l'élimination des exploitants douteux, ce n'était pas apparemment le cas dans l'affaire Herrington. Les étudiants ont mordu àl'appât même s'il y avait peu de possibilités d'emploi, sinon aucune.

Certains ont affirmé que, malgré tout, aucune formation n'est une perte de temps, même si les débouchés sont nuls dans l'immédiat. La valeur de la formation peut grandement varier d'une personne à l'autre. La demande peut s'accroître. Il est difficile de faire des prévisions, car tout change si rapidement aujourd'hui.

2.3 Le gouvernement devrait-il insister plus sur la création d'emploi que sur la formation?

Même si la question revenait sans cesse au cours des consultations, de nombreux répondants s'inquiétaient beaucoup de la qualité de la formation. Pour eux, la formation est nécessaire, même si les marchés sont faibles, mais par la même occasion, cela ne donne rien, car il est plus important de faire passer les gens par des programmes que d'offrir l'excellence dans l'enseignement et l'apprentissage.

2.4 Le gouvernement peut-il protéger le consommateur contre des choix peu avisés en matière de formation, même lorsque le programme est enregistré et accrédité?

La question de la responsabilité du gouvernement en matière de protection du consommateur a été abordée sous bien des aspects. Les répondants du secteur privé ont affirmé qu'il revenait au consommateur de mieux s'informer et de rechercher la formation appropriée. En d'autres termes, il appartient au formateur d'offrir un programme de qualité et au marché de décider. Les

fournisseurs de cours dans le secteur privé et le milieu des affaires se sont surtout montrés préoccupés de la réglementation excessive. Pour le consommateur ou client, l'information devrait être accessible de telle façon qu'il puisse faire des choix éclairés.

Les répondants du salariat avaient tendance à considérer que le rôle du gouvernement en matière de protection et de réglementation était d'une importance capitale. À cette fin, le gouvernement doit donc prévoir des activités considérables de surveillance et d'administration ayant trait aux fournisseurs de cours, de même qu'un appareil bureaucratique assorti aux résultats visés.

On s'entendait pour dire que toute l'information ou tous les règlements du monde ne peuvent garantir qu'un programme particulier, aussi excellent soit-il, réponde aux besoins du consommateur. Cependant, il est possible de diminuer grandement les risques de mauvais choix.

ASSURANCE DE LA QUALITÉ DES PROGRAMMES DE FORMATION

À partir des résultats décrits précédemment, nous avons élaboré une proposition qui tient compte des points de vue exprimés sur la question. Nous les avons résumés ci-dessous et présentés sous forme de tableaux à l'annexe C. Dans le processus, les partenaires sont le consommateur de cours, le formateur, le gouvernement provincial et l'industrie.

1. Entente sur les responsabilités principales (voir tableau 1)

On s'entend sur la désignation des partenaires qui assumeraient la responsabilité principale de chaque aspect du processus d'assurance de la qualité.

1.1 Le consommateur ou client a la responsabilité principale de faire des choix éclairés en matière de formation et de financement, parce qu'il a intérêt à ne pas gaspiller d'argent ou perdre de temps à suivre un cours qui ne donne rien. Pour ce faire, le consommateur doit avoir accès à de l'information, rechercher cette information et s'en servir pour prendre ses décisions.

1.2 Le gouvernement a la responsabilité principale d'assurer la protection du consommateur. À cette fin, il lui incombe ce qui suit : collecter des données sur le marché du travail et sur la formation et de mettre l'information à la disposition du public; exiger l'enregistrement des formateurs qui offrent des cours au grand public et qui se servent de deniers publics; encourager l'accréditation des programmes de façon àprotéger l'investissement de deniers publics dans des programmes de formation de qualité.

1.3 L'industrie a la responsabilité principale d'établir des normes de compétence professionnelle qui peuvent servir au processus d'accréditation

aux fins d'évaluation d'un programme. Puisque l'industrie exige des compétences, elle est le mieux en mesure de déterminer les objectifs de la formation.

1.4 Le fournisseur de cours a la responsabilité principale d'offrir des programmes de qualité. Dans le secteur privé, c'est le marché qui décide de l'avenir d'un formateur et, pour survivre, ce dernier doit avoir la réputation d'offrir un produit de qualité.

2. Fonctionnement possible d'un processus d'assurance de la qualité (voir tableau 2: modèle de discussion)

Ce modèle a été établi à des fins de discussion seulement. Il représente les points de vue exprimés au cours du processus de consultation, mais avant de le recommander, il faudra en discuter plus à fond.

2.1 Le consommateur ou client cherche à obtenir de l'information sur les possibilités d'emploi et de formation notamment de sources gouvernementales (et du système d'écoles publiques), information dont il se servira pour arrêter son choix. L'accréditation peut rendre un programme plus attrayant en raison de la valeur qu'elle ajoute aux titres associés au programme. À la fin du cours, qui est à ses frais, le consommateur (étudiant) peut obtenir un certificat.

2.2 Les formateurs qui offrent des programmes au grand public et qui reçoivent des fonds du gouvernement fournissent de l'information au sujet de la formation au consommateur et au gouvernement dans le cadre d'un processus d'enregistrement obligatoire financé en partie par des frais d'enregistrement substantiels. Aux yeux du public, ce processus montre que le formateur a satisfait à certaines normes de base établies par le gouvernement (pour normes possibles, voir annexe D, Document de discussion de la CMMONB).

Si un organisme externe assure l'accréditation de certains programmes, le fournisseur de cours peut décider de s'y soumettre et d'en régler les frais pertinents, puisque c'est bon pour ses affaires. S'il n'y a pas d'accréditation, le fournisseur peut néanmoins participer àun processus (mené par l'industrie ou le gouvernement) visant à établir des normes. L'accréditation rend possible la certification des étudiants..

2.3 Le gouvernement rassemble de l'information sur le marché du travail provincial, les cours offerts, les formateurs enregistrés et les programmes accrédités, information qu'il diffuse par divers moyens, compris un service à guichet unique. Il collabore avec le système scolaire afin de sensibiliser davantage les élèves et d'offrir plus de possibilités de counseling.

Il fait appel à un processus d'enregistrement pour protéger le consommateur et recueillir des renseignements de base que fournissent les inscrits conformément aux lignes directrices ou aux règlements gouvernementaux. Il met en oeuvre un processus de surveillance et d'observation de la législation en vigueur, afin de protéger le consommateur plutôt que de réglementer la formation.

Le gouvernement encourage l'utilisation d'organismes d'accréditation externes pour les programmes admissibles. Il offre des stimulants aux formateurs pour qu'ils choisissent eux-mêmes de faire accréditer leurs programmes (aide aux seuls étudiants inscrits à des programmes accrédités ou autres mesures spéciales ne s'appliquant qu'aux programmes accrédités). Là où il n'y a pas d'organisme d'accréditation externe, le gouvernement doit encourager et faciliter les efforts de l'industrie visant à établir des normes pour l'accréditation des programmes.

2.4 L'industrie (employeurs et employés) fournit de l'information au gouvernement et aux consommateurs sur les compétences exigées sur le marché du travail. Il assume son leadership en établissant des normes professionnelles dans les domaines où il n'en existe pas.

Avec un tel système, peut-être aurait-on pu prévenir l'affaire Glen Herrington :

1. Les étudiants auraient été mieux informés. Ils auraient pu, entre autres, poser des questions pertinentes sur l'accréditation du programme et sur les possibilités d'emploi, et auraient eu une meilleure idée de l'école et de ce à quoi ils auraient été en droit de s'attendre.
   (INFORMATION)

2. Disposant des ressources humaines pour appliquer les règlements, le gouvernement aurait surveillé la situation de plus près.
   (INSCRIPTION)

Les étudiants auraient probablement pu se prévaloir de prêt, puisque l'aide était accordée en vertu du programme fédéral, et non provincial.

AIDE À LA COMPRÉHENSION DE LA QUESTION DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ DES COURS OFFERTS PAR LE SECTEUR PRIVÉ: POINT DE VUE DU GOUVERNEMENT

1. Le rôle premier du gouvernement devrait être :

a. **l'éducation et la sensibilisation des consommateurs**. Permettre aux consommateurs et aux clients potentiels d'avoir accès à l'information qui leur permettra de faire des choix avisés en matière de formation. Offrir le plus grand soutien possible par des services d'éducation et de counseling dans le système d'écoles publiques de manière à permettre aux élèves de connaître aussi bien leurs points forts que les possibilités de formation et d'emploi.

b. **la mise en oeuvre d'un processus d'enregistrement facultatif à l'intention de tous les fournisseurs de cours**, mais qui serait obligatoire pour ceux qui offrent des cours au public, à l'aide de deniers publics, qu'il s'agisse de bourses ou de prêts étudiants. L'enregistrement ne s'appliquera pas aux cours de formation offerts par l'employeur. Il se pourrait que l'enregistrement ne s'applique pas, comme c'est le cas actuellement, aux cours d'une durée très brève.

L'objectif serait d'établir un catalogue ou un répertoire des fournisseurs de cours dans la province. Dans le cadre d'un processus d'enregistrement à sa plus simple expression, on recueillerait de l'information de base au sujet des exploitants, des cours et de la taille et de la viabilité financière de l'exploitation. Par de la publicité, il faudrait insister sur le fait que l'enregistrement n'est pas synonyme de qualité ou d'agrément par le gouvernement, mais sert à des fins d'identification. Si l'on envisage un processus plus complet, on pourrait prévoir des paliers d'«autorisation», ce qui constituerait un mini-processus d'accréditation.

c. **l'encouragement et la facilitation relativement aux solutions envisagées en matière d'accréditation des programmes**. Il se peut que le gouvernement dispose de mécanismes internes dont le rôle pourrait être modifié aux fins d'un processus provincial d'accréditation des programmes. D'autres consultations seront nécessaires pour déterminer si un organisme du gouvernement ou de l'industrie sera retenu pour accréditer les programmes qui ne relèvent actuellement d'aucun organisme d'accréditation externe.

2. On s'entend pour que le gouvernement prenne des mesures pour :

a. protéger les investissements du public et des consommateurs par l'entremise d'un programme d'assurance de la qualité à l'intention des fournisseurs de cours privés;

b. limiter les obstacles bureaucratiques que doivent franchir les fournisseurs de cours des secteurs public et privé;

c. faire en sorte que le système de formation soit plus efficace et tienne davantage compte des besoins et s'assurer que les fournisseurs de cours des secteurs public et privé jouent des rôles complémentaires.

ÉTAPES DE MISE EN OEUVRE D'UN SYSTÈME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ POUR LES PROGRAMMES DE FORMATION

Compte tenu des résultats présentés ci-dessus, la Commission de mise en valeur de la main-d'oeuvre du Nouveau-Brunswick propose au gouvernement provincial que les mesures suivantes soient prises aux fins de réglementation et de soutien des programmes de formation du secteur privé :

1. Déterminer le responsable de la coordination des ressources, pour que chaque aspect du processus ait un plan et un système de responsabilisation relativement àl'attribution de la responsabilité principale (voir tableau 2, annexe C). Avant d'envisager de nouvelles structures, évaluer les ressources et les services actuels, du gouvernement et d'autres.

2. Identifier un organisme approprié, peut-être la Commission de l'apprentissage et de la certification professionnelle, pour voir à l'établissement de normes professionnelles dans des domaines où il n'y en a aucune actuellement. Il s'agit d'une première étape importante dans tout programme d'assurance de la qualité, peu importe ses composantes ou le rôle de ces dernières.

3. Encourager les discussions et chercher à s'entendre sur un système d'assurance de la qualité qui comprenne :
   - l'enregistrement obligatoire des fournisseurs de cours qui offrent une formation au public et qui se servent de deniers publics à cette fin;
   - l'accréditation facultative des programmes (avec stimulants), par des organismes externes, lorsque c'est possible, ou par l'entremise des ressources provinciales existantes ou restructurées;
   - la certification par profession.

Les mesures législatives appropriées visant à modifier ou à remplacer la *Loi sur les écoles de métiers* en vigueur devraient venir appuyer ces mesures.

4. Surveiller le processus d'élaboration et de mise en oeuvre de façon à obtenir comme résultat un système cohérent lié au travail, à l'éducation et à la formation qui assure la souplesse et la mobilité en matière d'emploi sans obstacles bureaucratiques inutiles.

5. Prendre le temps de bien consulter et étudier les ramifications des mesures envisagées. Il est important de ne pas réagir impulsivement à des situations particulières et d'adopter, de préférence, une approche réfléchie et calculée en matière de prévention. Il ne faudrait pas se départir des caractéristiques positives des systèmes et en imposer d'autres qui pourraient avoir des impacts néfastes imprévus sur l'efficacité des programmes de formation et la confiance du public.

ANNEXES

ANNEXE A

Personnes-ressources consultées

Milieu des affaires

1. Chambre de commerce du Nouveau-Brunswick : Rhona Levine Ruben, présidente (entrevue)
2. Fédération canadienne de l'entreprise indépendante : Peter O'Brien, directeur, région de l'Atlantique (entrevue)
3. NB Forest Products Association : Max Cater, directeur exécutif, et Hildor Pinette, coordonnateur de la formation (entrevue)
4. Association de la construction du Nouveau-Brunswick : Don Ringuette, éducation dans le secteur de la construction (entrevue)
5. Conseil économique du Nouveau-Brunswick : Conrad LeBlanc, formateur du secteur privé, Memramcook (conversation téléphonique)
6. Association des manufacturiers canadiens, section du Nouveau-Brunswick : Gerry Cluney, vice-président (conversation téléphonique; l'AMC-NB prépare une déclaration de principe)

Salariat

1. NB Building Trades Council : Gary Ritchie, président (entrevue)
2. UA/MCA JATC : Ray Desveaux, coordonnateur de la formation (conversation téléphonique)
3. Conseil du travail du Nouveau-Brunswick : Larry Calhoun (entrevue)
4. Fédération des travailleurs et travailleuses du Nouveau-Brunswick (réunion) : Édouard Allain (FENB), Gary Corscadden (AEFPNB), Jerry Dunnett (SEGNB), Don MacPherson (AEPNB), Maureen Michaud (SCFP), Edwin Stone (AEPNB), Paul Young (SCEP), Florence Robart (FTNB)

Fournisseurs de cours

1. Groupe de travail provincial sur la certification et l'accréditation : Kay Bourque (Atlantic Business College) et Cheryl Robertson (CCNB-SJ) (rencontre du Groupe de travail avec le MEST et la CMMONB)
2. Community-Based Trainers of NB : Keith Helmuth (Transitional Employment Training, Woodstock) (entrevue)
3. Garry Gallant, Woodstock (entrevue)
4. NB Training Industry Alliance : Frank Wilson, comité directeur (conversation téléphonique)

Autres personnes-ressources

1. Kathryn Barker, agente de liaison du Comité d'éducation et de formation de la CMMONB
2. Conseil consultatif sur la condition de la femme du Nouveau-Brunswick (extrait du mémoire «Une formation qui porte fruit»)
3. Gail Stevens, directrice, Planification et développement, Co-op Atlantic (commentaires écrits)
4. Société des techniciens et technologues agréés du génie du N.-B. : Ed Leslie, directeur général (entrevue)

ANNEXE B

Cadre de référence et questions à débattre

Consultation du secteur privé
sur la réglementation et le soutien du gouvernement
en matière de formation professionnelle
le 10 janvier 1995

Que visent la consultation?

Faire connaître au gouvernement le point de vue des groupes du secteur privé sur le rôle de direction que doit jouer le gouvernement en assurant la qualité du produit provenant des établissements d'enseignement privés, plus particulièrement en ce qui a trait à la protection du public et à l'utilisation efficace des deniers publics.

Qui est consulté?

- les groupes d'employeurs et leurs membres (Chambre de commerce, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, Association de la construction du N.-B., Forest Product Association, Conseil économique)
- les groupes d'employés et leurs membres (Fédération des travailleurs et travailleuses du N.-B., Building Trades Council, Conseil du travail)
- d'autres intervenants (Association of Career Colleges, autres formateurs communautaires et du secteur privé, Conseil consultatif sur la condition de la femme du N.-B., membres du Groupe de travail sur l'accréditation et la certification, B.C. Accreditation Council)

Définitions :

enregistrement : processus par lequel les organismes ou les établissements de formation sont identifiés officiellement et publiquement

accréditation : processus de vérification externe qui évalue les programmes d'éducation en fonction de normes reconnues

Quelles questions sont abordées?

1. Selon votre expérience en tant que consommateur ou fournisseur de formation professionnelle, y a-t-il des problèmes ou des questions que le gouvernement devrait prendre en considération?

2. Dans des conditions idéales,

   a. un processus d'enregistrement ou d'accréditation devrait-il s'appliquer aux fournisseurs de cours professionnels dans le secteur privé?
   b. quels devraient en être les objectifs?
   c. comment devrait-il fonctionner?
   d. comment devrait-il être financé?

3. À votre avis, les organismes de formation devraient-ils être enregistrés?

   - lesquels?
   - processus obligatoire ou facultatif?
   - les composantes du processus?
   - les rôles ou les responsabilités de tous les secteurs (gouvernement, fournisseurs et consommateurs de cours, milieu des affaires, industrie, etc.)

4. À votre avis, un processus d'accréditation est-il nécessaire?

   - pour les programmes? les établissements?
   - obligatoire ou facultatif?
   - ses composantes?
   - les rôles ou les responsabilités de tous les secteurs?

5. Que voyez-vous comme obstacles à votre situation idéale?

6. Pouvez-vous penser à un mécanisme de financement qui serait réalisable sans imposer un fardeau financier trop lourd à un secteur quelconque?

ANNEXE C

Tableau 1: Accord sur les responsabilités principales

intervenant	quoi	pourquoi	comment
consommateur	- faire des choix avisés - financer	- c'est sa vie ou son travail - dans son propre intérêt	- recueillir de l'information - moyens disponibles, y compris aide gouvernementale, soutien de l'employeur, etc.
gouvernement	- recueillir et diffuser de l'information sur le marché du travail et la formation - protéger l'investissement du consommateur - protéger l'investissement public	- besoins du consommateur, le gouvernement a les ressources - circonstances indépendantes de la volonté des intéressés - aucun gaspillage de l'argent des contribuables	- s'engager àprotéger le consommateur (p. ex. ligne d'info. sur la formation) - enregistrement - établissement d'un processus d'accréditation ou de certification (assurance de la qualité)
industrie	- fixer des normes de compétence professionnelle	- évaluation aux fins de l'accréditation	- consulter un groupe représentatif de la profession
fournisseur de cours	- offrir des programmes de qualité	- doit avoir du succès (dans son propre intérêt, réputation)	- accréditation ou certification de l'établissement ou du programme

Tableau 2 : Assurance de la qualité de la formation

Modèle de discussion

FONCTIONS →	Information	Enregistrement	Accréditation	Certification
PARTENAIRES ↓ **Consommateur** (Acheteur ou bénéficiaire du cours)	- obtenir des formateurs et autres sources (objectives) de l'information sur la formation - choisir programme de - formation approprié à partir de l'information, auto-évaluation, consultation et exigences professionnelles	Période de formation ->(aux frais du consommateur)		- obtenir certification après satisfaction des normes professionnelles (évaluation objective des compétences)
Fournisseur de cours Établissement public ou privé ou particulier offrant des cours au public et recevant des fonds de sources gouvernementales (argent des contribuables)	- offrir de l'information précise aux consommateurs	- enregistrer l'établissement ou l'entreprise auprès du gouvernement, fournir l'information nécessaire - verser frais considérables qui soutiennent processus d'enregistrement	- opter pour l'accréditation des programmes par organisme externe (s'il y en a un) ou organisme provincial - participer volontairement àl'établissement de normes provinciales pour programmes/professions où il n'y en a pas - régler les frais d'accréditation	- assurer que le programme répond aux exigences pour l'obtention d'un certificat à la fin du programme
Gouvernement	- établir un service à guichet unique, visible, accessible et reconnu pour information sur marché du travail provincial, cours offerts et programmes accrédités	- inscrire formateurs et établissements de formation aux fins d'information, d'accès et de surveillance - adopter règlements - faire observer règlements - protéger consommateur de perte financière	- encourager utilisation d'organismes d'accréditation externes - encourager et faciliter l'établissement de normes provinciales, au besoin - établir organisme provincial d'accréditation indépendant du gouvernement ou rechercher d'autres solutions - utiliser des stimulants pour encourager accréditation	
Industrie (employeurs/employés)	- fournir information sur compétences exigées sur marché du travail		- participer à l'établissement de normes pour l'accréditation	- jouer un rôle important dans l'établissement de normes professionnelles

Canadian
Labour Force
Development Board

La Commission
canadienne de mise en
valeur de la main-d'œuvre

Guide de la CCMMO sur l'achat de cours de formation

Document de travail de la CCMMO

Décembre 1994

Ébauche (pour discussion)

Nous avons la ferme conviction que la formation est critique à la survie des entreprises et de l'industrie canadiennes, ainsi qu'au bien-être économique et social des Canadiens et Canadiennes, pour que le Canada soit un endroit où il fait bon vivre.

Nous avons donc décidé de proposer la série ci-après de normes sur l'achat de cours de formation par les conseils sectoriels, les commissions locales et les gouvernements. Ces normes font appel à la participation active des acheteurs, en partenariat avec les prestataires de cours de formation, pour :

- définir les besoins,
- recruter les participants, et
- évaluer l'efficacité.

De la sorte, les normes deviendront véritablement opérationnelles plutôt que d'être de simples déclarations de bonne intention.

Les normes portent sur trois domaines qui se chevauchent, soit :

1. les styles d'apprentissage, les méthodes d'enseignement et les composantes des programmes pour rendre l'apprentissage efficace;

2. l'expérience acquise en salle de classe, en milieu de travail et dans la collectivité pour rendre la formation pertinente et efficace; et

3. la mise en valeur de la main-d'oeuvre, le développement socio-culturel et économique de sorte que la formation serve du mieux possible le Canada d'aujourd'hui et de demain.

1. Normes destinées à intégrer les styles d'apprentissage, les méthodes d'enseignement et les composantes des programmes pour rendre l'apprentissage efficace.

L'apprentissage est véritablement efficace lorsqu'il se produit dans un milieu qui :

- suscite la participation active de l'apprenant,
- prend en considération l'expérience de l'apprenant et met en valeur ses aptitudes,
- tient compte des styles d'apprentissage de chacun, et
- garantit le respect des individus et des groupes.

Les périodes d'enseignement devraient être adéquates, souples et réalistes. Les programmes d'études, le matériel d'enseignement et les méthodes pédagogiques devraient favoriser des comportements éliminant toute discrimination, que ce soit en salle de classe comme en milieu de travail. Les programmes devraient être enseignés dans des installations sanitaires, sécuritaires et accessibles, comportant du matériel à la fine pointe auquel tous les apprenants ont accès.

Les enseignants devraient :

- posséder des compétences reconnues (le cas échéant) dans les domaines pédagogiques et professionnels appropriés,
- avoir des aptitudes pédagogiques reposant sur les principes de la formation des adultes, et
- posséder une expérience professionnelle et(ou) des connaissances à jour dans le domaine.

Le matériel pédagogique, en sus d'être bien organisé et facile d'accès, devrait être fourni à un niveau approprié qui :

- peut s'adapter à divers styles d'apprentissage,
- est conçu en fonction des besoins de formation et du style d'apprentissage de l'apprenant,
- tient compte des connaissances acquises,
- est exempt de tout parti pris contre l'autre sexe ou préjugé culturel,
- favorise la participation des apprenants, et
- utilise des modes d'enseignement appropriés (p. ex. ordinateurs, documents vidéographiques, sonores et imprimés).

La formation devant être accessible à toutes et à tous, peut-être faudra-t-il que l'acheteur offre une aide en matière de garde de personnes à charge ou d'aménagements pour personnes handicapées.

L'évaluation systématique de l'apprenant et du programme lui-même révélera si l'apprentissage a été efficace ou non. Par conséquent, les objectifs des apprenants (individuellement et collectivement) et ceux du programme lui-même doivent être clairement définis.

Tout programme doit nécessairement inclure un certain nombre de méthodes de contrôle et d'évaluation, notamment les suivantes :

- évaluation des connaissances acquises au début d'un programme de formation (y compris l'octroi de crédits ou avec mention, s'il y a lieu)

- observations fréquentes de l'enseignant à l'apprenant pendant toute la durée du programme sur les progrès accomplis;
- techniques permettant d'évaluer les progrès de l'apprenant, notamment :
  - travaux écrits et oraux et examens officiels,
  - auto-évaluation par les apprenants,
  - application des compétences et connaissances dans le cadre de projets, et
  - évaluation permanente axée sur les compétences;
- commentaires périodiques de l'apprenant sur l'efficacité de l'enseignant; et
- commentaires des apprenants et des enseignants sur la conception du programme et le matériel pédagogique.

Questions à aborder :

1. Que prétend faire le programme de formation?
   Y a-t-il des preuves qu'il parvient à ce qu'il prétend faire?

2. Le programme est-il axé sur l'apprentissage de l'étudiant(e)?
   L'apprenant sera-t-il en mesure de démontrer dans la pratique et «sur papier» ce qu'il a appris?

3. Les membres des groupes d'équité auront-ils pleinement accès au programme?
   Existe-t-il des mécanismes de soutien pour tenir compte des besoins spéciaux et promouvoir des aptitudes spéciales?

4. La quantité et la qualité des ressources financières et humaines sont-elles suffisantes pour permettre d'atteindre les objectifs de l'apprentissage?

2. **Normes destinées à intégrer l'expérience acquise en salle de classe, en milieu de travail et dans la collectivité pour rendre la formation pertinente et efficace.**

La formation est pertinente et efficace lorsqu'elle est véritablement utile à l'apprenant. Ainsi, toute décision sur la pertinence d'un programme de formation et sur l'accès à ce programme devrait être distincte de toute décision relative au soutien du revenu d'un individu. Pour que la formation soit pertinente, il faut d'une part que les participants aient le désir d'apprendre, et d'autre part que des programmes soient élaborés de façon à maintenir l'engagement de l'apprenant et son sens des responsabilités.

Toute décision relative à l'utilité des programmes de formation doit reposer sur trois éléments indispensables, à savoir information, counselling et évaluation.

Les prestataires et acheteurs de cours de formation devraient fournir de l'information aux participants sur :

- les objectifs, le contenu, les ressources et l'évaluation du programme, et
- l'aide et le financement aux étudiants.

Cette information devrait être à jour et fournie par écrit, et être facilement obtenue, sur simple demande, d'une manière conviviale.

Le counselling de carrière et d'emploi (parallèlement au counselling personnel, s'il y a lieu) devrait être assuré à la fois au début afin de garantir un choix informé et approprié de programmes de formation, et pendant toute la durée du programme pour s'assurer de la participation de l'apprenant.

Le participant et le prestataire du service devraient, ensemble, évaluer la pertinence d'un programme particulier pour un individu, ainsi que ses connaissances acquises et sa bonne volonté.

La formation devrait faire le lien entre la salle de classe et le milieu de travail en offrant un stage ou des cours en alternance, un encadrement, un apprentissage ou une simulation de situations de travail.

Tout programme devrait fournir un relevé des réalisations ou des crédits pouvant être reconnus par d'autres établissements et organismes de la province ou du territoire, ou d'autres champs de compétence. Les cours de formation devraient être liés à d'autres de façon coordonnée afin d'être complémentaires.

Questions à aborder:

1. Y a-t-il suffisamment d'information sur le programme pour prendre une décision informée?
   Est-elle accessible et conviviale?

2. Quelle est la marche à suivre pour s'inscrire au programme?
   Y a-t-il un service de counselling initial et permanent dans le cadre du processus?
   L'évaluation officielle des compétences et des connaissances acquises fait-elle partie du processus?
   Les connaissances acquises par l'individu seront-elles prises en compte?

3. L'individu voudra-t-il poursuivre sa participation aux programmes de formation?

4. Quels sont les liens avec le milieu de travail?

5. Quelle forme de reconnaissance l'apprenant recevra-t-il à l'issue du cours?
Est-elle valable dans une autre situation d'enseignement?
Est-elle transférable entre établissements et provinces/territoires?

3. Normes destinées à intégrer la mise en valeur de la main-d'oeuvre, le développement socio-culturel et économique, de sorte que le système de formation serve du mieux possible le Canada d'aujourd'hui et de demain.

La formation devrait prendre en considération :

- les besoins actuels et naissants d'une industrie ou d'une profession en particulier,
- les besoins de développement économique circonscrits d'une région géographique ou d'une collectivité locale,
- la nature changeante du travail,
- les normes professionnelles (s'il y a lieu),
- des compétences plus larges telles que celles décrites dans le profil des compétences relatives à l'employabilité du Conference Board du Canada, et
- les questions relatives aux méthodes de travail concernant la santé et l'environnement des travailleurs et travailleuses, sur les plans individuel et collectif.

Tous les programmes de formation ont un effet d'entraînement. Leur contribution au bien-être social et économique devrait notamment :

- aider les individus à apprendre des méthodes d'apprentissage,
- encourager les individus à prendre leurs responsabilités en matière d'enseignement complémentaire, et
- permettre aux individus d'influencer le processus de changement dans le milieu de travail et dans la collectivité.

Les programmes de formation devraient faire la preuve qu'ils répondent à certaines obligations d'ordre financière, juridique et éthique. À ce titre, ils devraient avoir les capacités administratives nécessaires pour :

- concevoir et maintenir des ententes appropriées en matière de transfert de crédits,
- circonscrire et éliminer les obstacles à une participation équitable,
- administrer et vérifier les ressources,
- procéder aux évaluations et contrôler les succès,
- recueillir et fournir des données, et
- établir des liens avec les employeurs, d'autres prestataires de cours et organismes communautaires.

Questions à aborder:

1. Existe-t-il un lien direct entre ce que propose de faire le programme et les besoins de formation délimités par les entreprises et l'industrie, les travailleurs et travailleuses et les syndicats canadiens, et les collectivités locales?

2. Quel est l'avantage de la formation pour la population active?

3. Le programme peut-il faire face à ses obligations?

Pour prendre une décision sur l'achat de cours de formation, un acheteur devrait :

- *recueillir des documents pertinents (p. ex. documents de relations publiques, évaluations de programmes, documents de planification, matériel pédagogique);*
- *avoir une entrevue officielle ou officieuse avec le personnel (enseignants, administrateurs et personnel de soutien);*
- *avoir une entrevue officielle avec d'anciens et d'actuels étudiants et employeurs; et*
- *observer officieusement le contexte d'apprentissage.*

ANNEXE E

Formation liée à des professions à faible demande

Le gouvernement devrait-il encourager activement la formation liée à des professions à faible demande?

La CMMONB a eu la responsabilité de traiter cette question en particulier, qui découle, il semblerait, de la récente publicité entourant l'école de formation Herrington pour les opérateurs de machinerie lourde. Même si la qualité des cours offerts à l'école était évidemment le principal sujet de préoccupation, il fallait quand même se demander àquoi allait servir la formation. Compte tenu du taux de chômage élevé déclaré parmi les membres de professions connexes sur le marché du travail au Nouveau-Brunswick,[1] on ne peut que douter de la pertinence d'une stratégie qui vise à former encore plus de gens alors que le marché est déjà saturé.

Si la question était posée de but en blanc dans le cadre d'une enquête, on n'obtiendrait pas de réponses précises. Si on demande de répondre par un simple oui ou non à la question «Le gouvernement devrait-il encourager activement la formation liée à des professions à faible demande?», il est évident que peu de gens pourraient répondre dans l'affirmative. Une réponse plus appropriée serait «Cela dépend».

Pour commencer, il faut répondre à un certain nombre de questions. Les voici :

1. **De quel marché du travail parle-t-on? Celui de la ville et des environs?** De la province? de la région? du pays? du monde? Le marché pourrait établir des priorités pour le financement ou le soutien, à partir du marché le plus rapproché, par exemple, et ainsi de suite. Donc, on accorderait avant tout un soutien à la formation liée aux catégories professionnelles où il existe, ou devrait exister, une demande élevée sur un marché du travail local (lire «provincial»).

---

[1] *1994 Professions en pénurie et surplus au Nouveau-Brunswick*, ministère de l'Enseignement supérieur et du Travail, p. 28. L'étude fait ressortir un surplus important dans ces professions, puis précise : «Les prévisions actuelles indiquent que la construction du pont enjambant le détroit de Northumberland réduira le surplus, cependant, il y aura encore un surplus d'opérateurs de machinerie lourde et de conducteurs de tractochargeurs.»

2. **Même si la demande actuelle est faible, quelles sont les prévisions de la demande dans la profession?** D'où obtient-on l'information? y a-t-il une source fiable? est-ce que cela a été démontré par le passé? La réponse n'est pas évidente. En fait, lorsqu'on trouve cette information, elle est même équivoque et indique une demande faible pour l'ensemble d'un métier ou d'une profession, mais bonne pour ceux qui sont qualifiés.[2]Cette question nous ramène à l'accréditation et à la certification.

3. **Les gens ont-ils la compétence qu'ils affirment avoir?** Autrement dit, quand un charpentier n'est pas considéré comme un charpentier. Nous avons entendu à maintes reprises que des surplus avaient été déclarés dans certaines professions dans la province par l'entremise du Régime d'assurance-chômage, mais le fait de s'identifier comme membre d'une certaine profession ne signifie pas qu'on est réellement employable sur le marché du travail.

4. **Jusqu'à quel point le gouvernement est-il tenu de «protéger l'intérêt public» ou devrait-il y avoir une mise en garde à l'intention des acheteurs?** C'est une question de politique. Mais on pourrait y répondre en partie en sachant à quel point les autres intervenants dans l'industrie et les fournisseurs de cours sont disposés et aptes à remplir certaines des autres fonctions qui sont nécessaires pour assurer la mise en place dans la province d'un système de mise en valeur de la main-d'oeuvre qui soit cohérent, efficace et équitable.

5. Pour répondre à la nécessité d'aider le public à déterminer lui-même l'utilité de la formation qu'il reçoit, **quelle sorte d'information sur le marché du travail devrait être accessible aux gens?** L'accessibilité à une telle information et la fiabilité de cette dernière posent un problème. Dans la même veine, quelles conditions le gouvernement devrait-il rattacher au soutien (financier ou autre) d'une personne intéressée à suivre cette formation, par exemple, consultation professionnelle ou planification de carrière, information sur le marché du travail, vérification du dossier de l'entreprise de formation, de son enregistrement, de l'accréditation de ses programmes, etc.?

C'est ici que ces questions viennent s'insérer dans le cadre des autres consultations que nous avons menées.

PF
Janvier 1995

---

[2] *Ibid.* Par exemple, il y a un surplus de réceptionnistes, mais l'étude nous dit qu'«il existe une demande pour les candidats bilingues et ceux qui possèdent des connaissances en informatique»; il y a un surplus d'usineurs en général, mais «pénurie d'usineurs qualifiés possédant de l'expérience dans les technologies récentes et d'opérateurs de machines-outils à commande numérique»; «on prévoit une pénurie d'ébénistes qualifiés et expérimentés et un surplus de main d'oeuvre [sic] moins qualifiée et moins expérimentée»; il y a un surplus de typographes et de compositeurs, mais des possibilités pour «ceux qui auront reçu une formation en édition électronique».